



UNIVERSITAT D'ANDORRA

Avaluació de la qualitat dels serveis de la Universitat d'Andorra

Consell de la qualitat de la Universitat d'Andorra

Juny 2019

Índex

Índex.....	3
Presentació	4
Enquesta de qualitat dels serveis de la Universitat d'Andorra.....	5
Enquesta de qualitat dels serveis administratius	6
Enquesta de qualitat dels serveis bibliotecaris.....	7
Enquesta de qualitat dels serveis informàtics	8
Enquesta de qualitat dels serveis de comunicació	9
Enquesta de qualitat dels serveis de comptabilitat.....	10
Qüestionari utilitzat	11

Presentació

El Consell de la qualitat de la Universitat d'Andorra, creat el 2007, té com a objectius principals promoure la cultura de qualitat a la Universitat i garantir la millora continuada en tots els àmbits de la seva activitat. En el seu objectiu d'aconseguir la millora de la qualitat a la Universitat d'Andorra, el Consell de la qualitat estableix sistemes d'avaluació en l'àmbit de la docència, la recerca i els serveis de la Universitat.

Per tal de facilitar la tasca d'avaluació dels serveis administratius, bibliotecaris, informàtics, de comunicació i de comptabilitat que ofereix la Universitat, durant el mes de maig del 2019 es va fer arribar un qüestionari en línia, als usuaris dels serveis de la Universitat.

A través d'aquest qüestionari se'ls demanava que indiquessin el seu grau d'acord amb els diferents aspectes de cadascun dels serveis de la Universitat d'Andorra, segons una escala Likert de cinc opcions, en la que 1 (mínima puntuació) significava un desacord total amb l'enunciat i 5 (màxima puntuació) significava un acord total amb l'enunciat.

En aquest informe es presenta el resum dels resultats obtinguts de la satisfacció dels usuaris per a cadascun dels serveis, tant de forma agregada, com en relació al perfil de la persona enquestada. Al final del document també es pot consultar el model de qüestionari utilitzat en l'avaluació.

Per a qualsevol aclariment o informació addicional, el Consell de la qualitat de la Universitat d'Andorra resta a la vostra disposició.

Consell de la qualitat de la Universitat d'Andorra

Sant Julià de Lòria, juny del 2019

Dels 638 qüestionaris que es van fer arribar als usuaris dels serveis de la Universitat d'Andorra durant el mes de maig del 2019, s'ha obtingut un total de 135 qüestionaris completats, la qual cosa representa una taxa de resposta del 21,16%.

L'error mostral màxim a un nivell de confiança del 95% és del 7,5%.

A continuació es mostra el qüestionari utilitzat en relació a l'escala de valoració i el perfil de l'usuari del servei, i a cadascun dels apartats següents es mostren les qüestions formulades en la valoració de cadascun dels serveis.

Enquesta de qualitat dels serveis de la Universitat d'Andorra

Escala de valoració: marqueu la puntuació de l'1 al 5, tenint en compte que l'1 (mínima puntuació) és un desacord total amb l'enunciat i el 5 (màxima puntuació) és un acord total amb l'enunciat.

Perfil de l'usuari del servei

0E.- Indiqueu el vostre perfil d'usuari

- | | |
|---|--|
| 1 Estudiant (modalitat presencial) | 5 Personal docent fix |
| 2 Estudiant (modalitat virtual) | 6 Personal docent col·laborador |
| | 7 Personal administratiu i tècnic |

Tot seguit es detallen els resultats de cada servei, tant de forma agregada, com tenint en compte el perfil de l'usuari -estudiant presencial, estudiant virtual, personal docent fix, personal docent col·laborador i personal administratiu i tècnic-, per a cadascun dels serveis avaluats.

S'ha de destacar que pel que fa als resultats agregats de les valoracions obtingudes per a cada servei, a excepció de la qüestió número 1, relativa a l'ús directe que s'ha fet del servei, totes les qüestions tenen una valoració superior a 4, de mitjana, tal com es pot veure a cadascun dels gràfics que apareixen als apartats següents.

Enquesta de qualitat dels serveis administratius

1A.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis administratius, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).

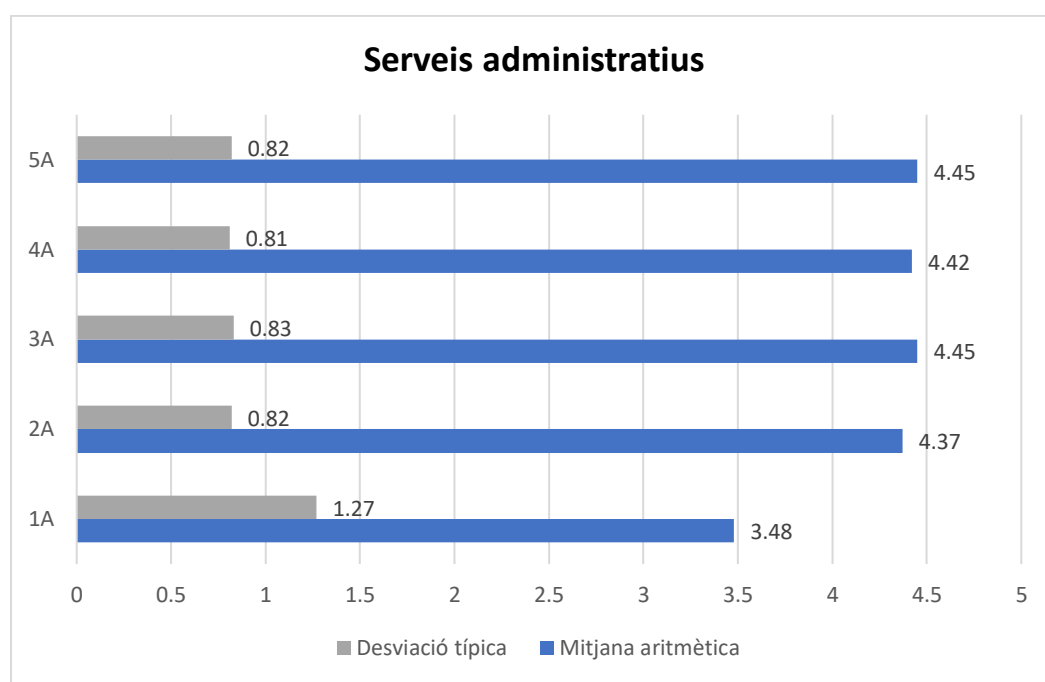
2A.- El personal dels serveis administratius realitza el servei de forma correcta.

3A.- El personal dels serveis administratius manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.

4A.- El personal dels serveis administratius mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.

5A.- El personal dels serveis administratius transmet discreció i confiança.

6A.- Observacions sobre els serveis administratius.



Serveis administratius						
Perfil / Qüestions		1A	2A	3A	4A	5A
Estudiant presencial	Mitjana aritmètica	3,16	4,11	4,33	4,20	4,27
	Desviació típica	1,20	0,95	0,90	0,96	0,93
Estudiant virtual	Mitjana aritmètica	2,80	4,63	4,68	4,78	4,50
	Desviació típica	1,40	0,50	0,48	0,43	0,62
Personal docent fix	Mitjana aritmètica	4,19	4,57	4,50	4,55	4,67
	Desviació típica	0,98	0,60	0,95	0,61	0,73
Personal docent col·laborador	Mitjana aritmètica	3,61	4,47	4,41	4,38	4,44
	Desviació típica	1,15	0,87	0,87	0,89	0,89
Personal administratiu i tècnic	Mitjana aritmètica	4,54	4,57	4,57	4,64	4,71
	Desviació típica	0,66	0,65	0,65	0,50	0,47

Enquesta de qualitat dels serveis bibliotecaris

1B.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis bibliotecaris, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).

2B.- El personal dels serveis bibliotecaris realitza el servei de forma correcta.

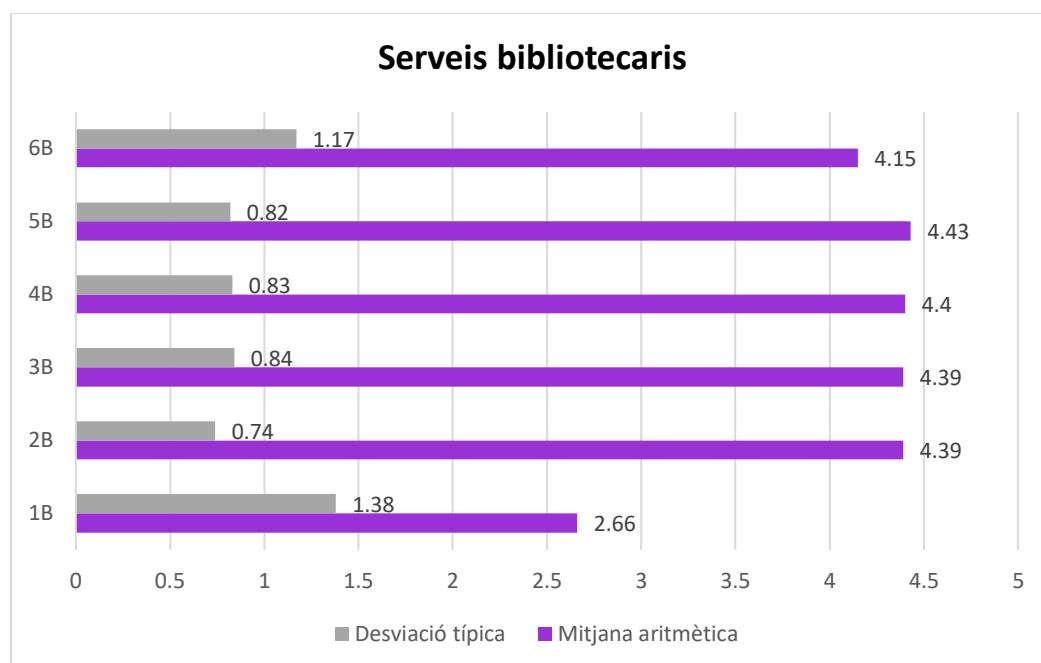
3B.- El personal dels serveis bibliotecaris manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.

4B.- El personal dels serveis bibliotecaris mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.

5B.- El personal dels serveis bibliotecaris transmet discreció i confiança.

6B.- La meua experiència amb la utilització de l'aplicatiu dels serveis bibliotecaris ha estat satisfactòria.

7B.- Observacions sobre els serveis bibliotecaris.



Serveis bibliotecaris							
Perfil / Qüestions		1B	2B	3B	4B	5B	6B
Estudiant presencial	Mitjana aritmètica	2,54	4,29	4,26	4,33	4,31	4,24
	Desviació típica	1,46	0,84	1,01	0,90	1,00	1,04
Estudiant virtual	Mitjana aritmètica	2,15	4,38	4,54	4,46	4,54	4,58
	Desviació típica	1,27	0,65	0,66	0,66	0,66	0,67
Personal docent fix	Mitjana aritmètica	3,14	4,60	4,70	4,55	4,63	4,50
	Desviació típica	1,01	0,60	0,66	0,83	0,68	0,73
Personal docent col·laborador	Mitjana aritmètica	2,50	4,38	4,38	4,00	4,25	2,88
	Desviació típica	1,40	0,74	0,74	1,07	0,89	1,64
Personal administratiu i tècnic	Mitjana aritmètica	3,25	4,40	4,25	4,53	4,50	3,87
	Desviació típica	1,39	0,74	0,68	0,64	0,52	1,46

Enquesta de qualitat dels serveis informàtics

1I.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis informàtics, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).

2I.- El personal dels serveis informàtics realitza el servei de forma correcta.

3I.- El personal dels serveis informàtics manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.

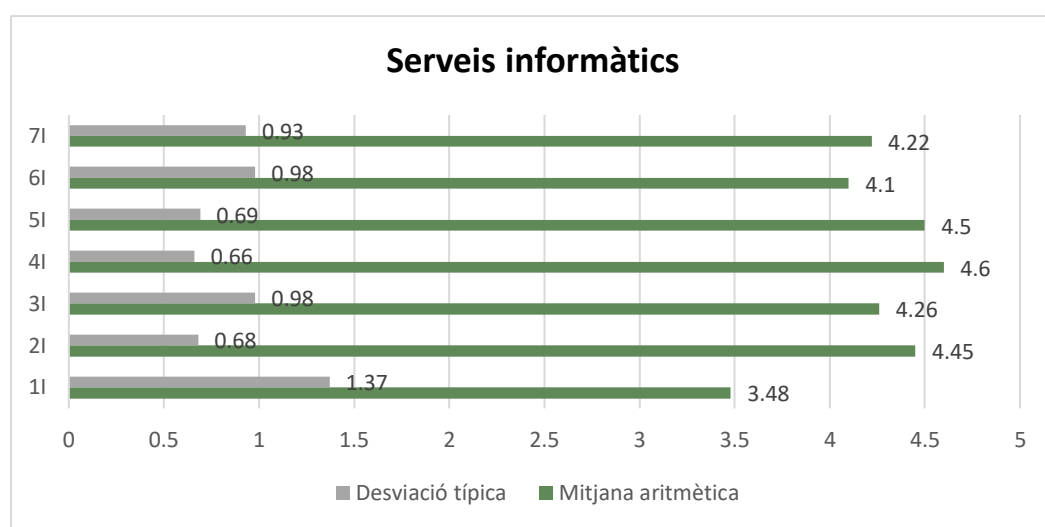
4I.- El personal dels serveis informàtics mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.

5I.- El personal dels serveis informàtics transmet discreció i confiança.

6I.- La meua experiència amb la utilització de l'aplicatiu de la Gestió acadèmica ha estat satisfactòria.

7I.- La meua experiència amb la utilització del campus virtual ha estat satisfactòria.

8I.- Observacions sobre els serveis informàtics.



Serveis informàtics								
Perfil / Qüestions		1I	2I	3I	4I	5I	6I	7I
Estudiant presencial	Mitjana aritmètica	3,18	4,42	4,44	4,60	4,54	4,16	4,35
	Desviació típica	1,43	0,61	0,73	0,64	0,65	1,01	0,88
Estudiant virtual	Mitjana aritmètica	3,40	4,21	4,14	4,58	4,36	4,00	4,00
	Desviació típica	1,43	0,89	1,17	0,67	0,75	0,96	1,00
Personal docent fix	Mitjana aritmètica	4,15	4,60	3,95	4,80	4,50	4,16	4,32
	Desviació típica	0,88	0,60	0,95	0,53	0,71	0,77	0,67
Personal docent col·laborador	Mitjana aritmètica	2,89	4,50	4,40	4,36	4,57	3,94	3,89
	Desviació típica	1,32	0,82	0,99	0,93	0,76	1,14	1,13
Personal administratiu i tècnic	Mitjana aritmètica	4,50	4,50	4,00	4,56	4,44	4,07	4,27
	Desviació típica	0,82	0,63	1,40	0,63	0,73	1,07	1,01

Enquesta de qualitat dels serveis de comunicació

1C.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis de comunicació, tenint en compte 1 (molt poc ús) i 5 (molt ús).

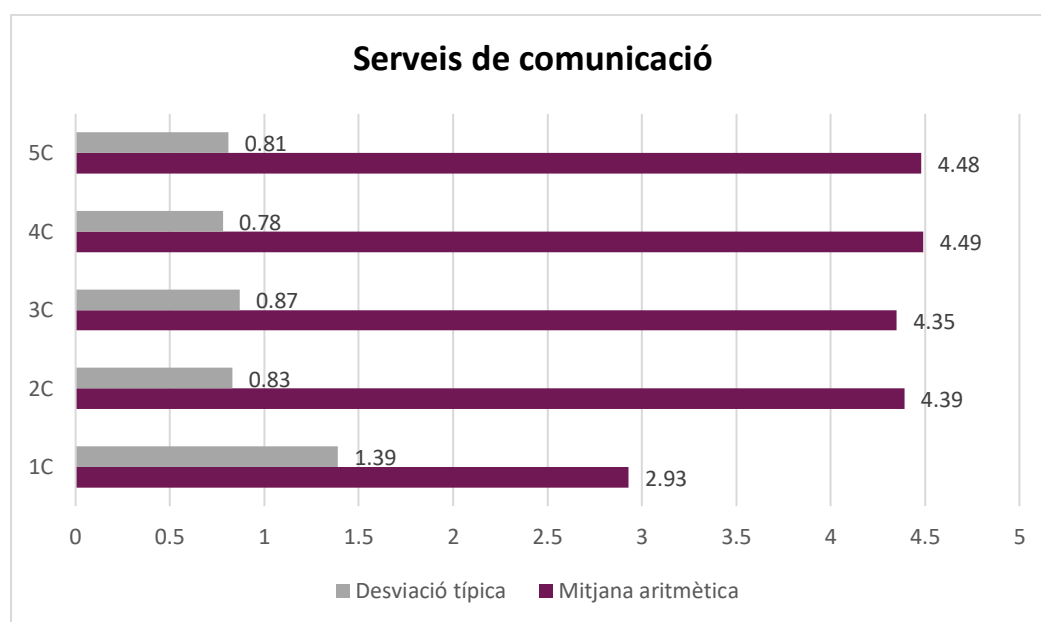
2C.- El personal dels serveis de comunicació realitza el servei de forma correcta.

3C.- El personal dels serveis de comunicació manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.

4C.- El personal dels serveis de comunicació mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.

5C.- El personal dels serveis de comunicació transmet discreció i confiança.

6C.- Observacions sobre els serveis de comunicació.



Serveis de comunicació						
Perfil / Qüestions		1C	2C	3C	4C	5C
Estudiant presencial	Mitjana aritmètica	2,54	4,14	4,22	4,35	4,29
	Desviació típica	1,28	0,98	0,90	0,85	0,87
Estudiant virtual	Mitjana aritmètica	3,12	4,62	4,62	4,62	4,62
	Desviació típica	1,45	0,65	0,65	0,65	0,65
Personal docent fix	Mitjana aritmètica	3,55	4,39	4,11	4,50	4,35
	Desviació típica	1,28	0,85	1,02	0,86	1,06
Personal docent col·laborador	Mitjana aritmètica	2,40	4,60	4,80	4,70	4,90
	Desviació típica	1,12	0,52	0,42	0,48	0,32
Personal administratiu i tècnic	Mitjana aritmètica	3,64	4,67	4,40	4,53	4,67
	Desviació típica	1,60	0,62	0,91	0,83	0,62

Enquesta de qualitat dels serveis de comptabilitat

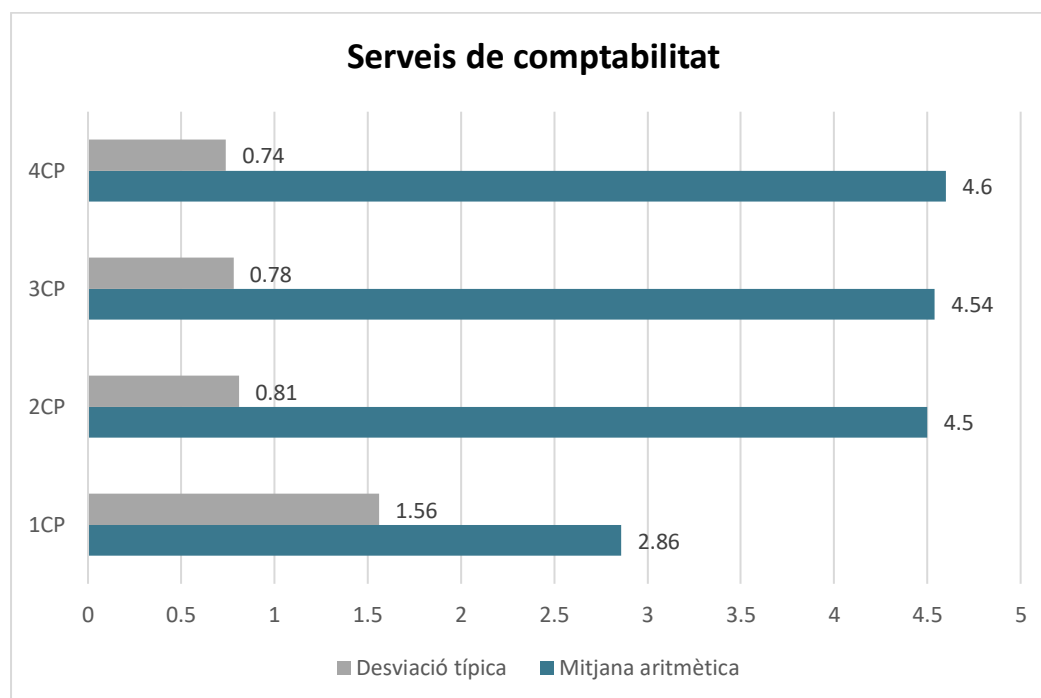
1CP.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis de comptabilitat, tenint en compte 1 (molt poc ús) i 5 (molt ús).

2CP.- El personal dels serveis de comptabilitat realitza el servei de forma correcta.

3CP.- El personal dels serveis de comptabilitat manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.

4CP.- El personal dels serveis de comptabilitat transmet discreció i confiança.

5CP.- Observacions sobre els serveis de comptabilitat.



Serveis de comptabilitat					
Perfil / Qüestions		1CP	2CP	3CP	4CP
Estudiant presencial	Mitjana aritmètica	2,44	4,48	4,46	4,46
	Desviació típica	1,52	0,87	0,88	0,91
Estudiant virtual	Mitjana aritmètica	2,33	4,50	4,63	4,63
	Desviació típica	1,54	0,76	0,52	0,52
Personal docent fix	Mitjana aritmètica	3,48	4,85	4,76	4,86
	Desviació típica	1,44	0,49	0,54	0,48
Personal docent col·laborador	Mitjana aritmètica	2,47	4,21	4,50	4,50
	Desviació típica	1,42	1,12	0,91	0,91
Personal administratiu i tècnic	Mitjana aritmètica	4,14	4,33	4,33	4,53
	Desviació típica	1,01	0,62	0,90	0,64

Qüestionari utilitzat

Enquesta de qualitat dels serveis de la Universitat d'Andorra

Escala de valoració: marqueu la puntuació de l'1 al 5, tenint en compte que l'1 (mínima puntuació) és un desacord total amb l'enunciat i el 5 (màxima puntuació) és un acord total amb l'enunciat.

Perfil de l'usuari del servei

0E.- Indiqueu el vostre perfil d'usuari

- | | | | |
|---|----------------------------------|---|---------------------------------|
| 1 | Estudiant (modalitat presencial) | 5 | Personal docent fix |
| 2 | Estudiant (modalitat virtual) | 6 | Personal docent col·laborador |
| | | 7 | Personal administratiu i tècnic |

Enquesta de qualitat dels serveis administratius

- 1A.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis administratius, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).
- 2A.- El personal dels serveis administratius realitza el servei de forma correcta.
- 3A.- El personal dels serveis administratius manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.
- 4A.- El personal dels serveis administratius mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.
- 5A.- El personal dels serveis administratius transmet discreció i confiança.
- 6A.- Observacions sobre els serveis administratius.

Enquesta de qualitat dels serveis bibliotecaris

- 1B.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis bibliotecaris, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).
- 2B.- El personal dels serveis bibliotecaris realitza el servei de forma correcta.
- 3B.- El personal dels serveis bibliotecaris manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.
- 4B.- El personal dels serveis bibliotecaris mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.
- 5B.- El personal dels serveis bibliotecaris transmet discreció i confiança.
- 6B.- La meua experiència amb la utilització de l'aplicatiu dels serveis bibliotecaris ha estat satisfactòria.
- 7B.- Observacions sobre els serveis bibliotecaris.

Enquesta de qualitat dels serveis informàtics

- 1I.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis informàtics, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).
- 2I.- El personal dels serveis informàtics realitza el servei de forma correcta.
- 3I.- El personal dels serveis informàtics manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.
- 4I.- El personal dels serveis informàtics mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.
- 5I.- El personal dels serveis informàtics transmet discreció i confiança.
- 6I.- La meua experiència amb la utilització de l'aplicatiu de la Gestió acadèmica ha estat satisfactòria.
- 7I.- La meua experiència amb la utilització del campus virtual ha estat satisfactòria.
- 8I.- Observacions sobre els serveis informàtics.

Enquesta de qualitat dels serveis de comunicació

- 1C.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis de comunicació, tenint en compte 1 (*molt poc ús*) i 5 (*molt ús*).
- 2C.- El personal dels serveis de comunicació realitza el servei de forma correcta.
- 3C.- El personal dels serveis de comunicació manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.
- 4C.- El personal dels serveis de comunicació mostra preparació i domina el seu àmbit de treball.

5C.- El personal dels serveis de comunicació transmet discreció i confiança.

6C.- Observacions sobre els serveis de comunicació.

Enquesta de qualitat dels serveis de comptabilitat

1CP.- Indiqueu l'ús directe que heu fet dels serveis de comptabilitat, tenint en compte 1 (molt poc ús) i 5 (molt ús).

2CP.- El personal dels serveis de comptabilitat realitza el servei de forma correcta.

3CP.- El personal dels serveis de comptabilitat manifesta una actitud receptiva i respectuosa amb l'usuari/ària.

4CP.- El personal dels serveis de comptabilitat transmet discreció i confiança.

5CP.- Observacions sobre els serveis de comptabilitat.

